PROGRAMME DE FORMATION

Gérer les réclamations et les clients difficiles (téléphone, email, chat)

Commerce, Marketing & Vente

RÉFÉRENCE	VERSION	ÉDITION	DOMAINE
WF-0518	V2026-006	3 novembre 2026	Commerce, Marketing & Vente

DURÉE	MODALITÉ	PROGRAMME	SANCTION
14 h	Distanciel asynchrone (e-learning)	4 modules 17 leçons	Attestation et certificat de réalisation

Objectifs pédagogiques

- Qualifier une réclamation (nature, gravité, urgence, canal) et la traiter selon la politique et les niveaux de délégation de l'entreprise.
- Conduire un appel de réclamation de l'accueil à la conclusion, y compris l'annonce d'une réponse négative.
- Rédiger une réponse écrite de réclamation et mener une conversation de messagerie instantanée claire et rapide.
- Faire face à un client difficile ou à une incivilité en appliquant la procédure interne, jusqu'à mettre fin à l'échange si nécessaire.
- Analyser les réclamations d'une période pour en tirer des causes et proposer des actions d'amélioration.

L'essentiel de la formation

Public visé

Conseillers de service client et de centre de contacts, chargés de clientèle, réceptionnistes, assistants commerciaux et commerçants qui reçoivent des réclamations par téléphone, par e-mail ou par messagerie instantanée et font face à des clients mécontents ou difficiles.

Prérequis

- Aucun prérequis.
- Disposer d'un ordinateur avec une connexion internet, d'un micro et de haut-parleurs ou d'un casque (appels et conversations simulés).

Modalités et déroulement

Formation à distance, en ligne, à rythme libre, organisée autour d'entreprises fictives (Calderis, éditeur de logiciels de gestion ; Lumio, enseigne de luminaires avec service client multicanal ; Hôtels Hestel, groupe de trois hôtels-restaurants ; Transports Morvenne, transporteur et logisticien ; Biscuiterie Ondaré, PME exportatrice — entreprises fictives, situations fictives). Un test de positionnement ouvre le parcours. Chaque leçon associe une vidéo d'explication, une fiche pratique à conserver et deux mises en pratique corrigées (qualifications de tickets, décisions dans une politique de réclamation fictive, appels et conversations de messagerie simulés, rédactions de réponses, analyses de réclamations) ; chaque module se clôt par un atelier de synthèse corrigé, une vidéo récapitulative et un quiz. Plus de la moitié du temps est consacrée à la pratique (mises en situation, jeux de rôle, conversations simulées, cas, rédactions), le reste aux apports et aux évaluations. Accompagnement par un formateur par messagerie (réponse sous 48 h ouvrées), correction individuelle des livrables sur demande.

Méthodes pédagogiques

- Positionnement en début de parcours
- Apports en vidéo : explications et démonstrations
- Mises en situation et scénarios à décisions
- Exercices d'application et mises en pratique corrigées
- Production de livrables professionnels
- Atelier de synthèse en fin de module
- Quiz et QCM d'auto-évaluation
- Accompagnement et retours du formateur

Répartition du temps de formation : **19 %** théorique · **52 %** pratique · **29 %** évaluation

Moyens pédagogiques et techniques

- Plateforme de formation en ligne, accès individuel à distance
- Vidéos pédagogiques
- Fiches pratiques à conserver
- Quiz et exercices interactifs en ligne
- Correction des productions sur grille de critères
- Messagerie avec le formateur (réponse sous 48 h ouvrées)

Modalités d'évaluation

Positionnement initial (non éliminatoire) ; correction automatique ou sur grille critériée de chaque exercice ; atelier de synthèse corrigé et quiz à la fin de chaque module ; évaluation finale interne : traitement complet de trois réclamations de Lumio et d'Hôtels Hestel sur trois canaux (appel simulé, réponse à un e-mail, conversation de messagerie instantanée), dont une avec un client difficile, avec qualification dans l'outil de suivi et décision dans la politique de l'entreprise, corrigés sur grille, et questionnaire de 15 questions. Seuil de réussite interne : 70 % des critères. Une attestation de fin de formation précise les compétences évaluées ; aucune certification n'est délivrée.

Sanction

Une attestation de fin de formation et un certificat de réalisation sont remis au participant sous réserve de la réalisation du parcours.

Cette formation n'est pas présentée comme préparant à une certification enregistrée : elle ne comprend ni inscription ni présentation à des épreuves de certification, et n'ouvre droit à aucune délivrance de certification ni au financement par le CPF.

Modalités et délais d'accès

La demande d'inscription peut être effectuée par téléphone, par courrier électronique ou au moyen du formulaire en ligne.

Un entretien ou un questionnaire de positionnement permet de vérifier l'adéquation de la formation avec les besoins, le niveau initial et les prérequis du candidat.

L'inscription devient définitive après validation du dossier administratif, acceptation des documents contractuels et, le cas échéant, confirmation du financement.

Les accès à la plateforme sont généralement activés sous 48 à 72 heures ouvrées après validation complète du dossier.

Les formations à distance sont proposées en entrées et sorties permanentes, sous réserve des délais ou dates imposés par le financeur ou le certificateur.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Vidéos et documents audio sous-titrés et transcrits, fiches pratiques, modèles et corrigés en version texte lisible par les lecteurs d'écran, navigation au clavier, rythme libre et durée allongeable pour les exercices chronométrés ; toute prise de parole enregistrée peut être remplacée par une réponse écrite ou un échange en direct avec le formateur. Référent handicap joignable à handicap@will-formation.com pour étudier toute adaptation (durée, supports, outils, modalités d'évaluation).

Tarif de la formation

Prix : **1 110 €**

Financement : prise en charge possible par les organismes financeurs, selon les critères d'éligibilité applicables.

Qualiopi processus certifié

La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : ACTIONS DE FORMATION. Certificat QUA25070009.
WILL FORMATION — Société par actions simplifiée à associé unique au capital de 30 000 € — NDA 11757059675 (cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État) — SIRET 893 713 180 00014 — 01 85 09 25 99 — info@will-formation.com — www.will-formation.com

Programme détaillé

4 modules, 17 leçons — durée totale 14 h.

01 Comprendre et organiser le traitement des réclamations

1. Positionnement — la réclamation, d'un canal à l'autre
2. Qualifier une réclamation
3. Décider dans la politique de l'entreprise
4. Tenir le ticket de bout en bout
5. Atelier de synthèse — Comprendre et organiser le traitement des réclamations

02 Traiter une réclamation au téléphone

1. Structurer un appel de réclamation
2. Proposer une solution au téléphone
3. Annoncer une réponse négative
4. Atelier de synthèse — Traiter une réclamation au téléphone

03 Répondre par e-mail et par messagerie instantanée

1. Rédiger une réponse écrite de réclamation
2. Personnaliser les réponses types
3. Conduire une conversation de messagerie instantanée
4. Atelier de synthèse — Répondre par e-mail et par messagerie instantanée

04 Clients difficiles, incivilités et amélioration continue

1. Faire face aux clients exigeants ou insistants
2. Incivilités et agressivité : la procédure interne
3. Analyser les réclamations pour améliorer le service
4. Atelier de synthèse — Clients difficiles, incivilités et amélioration continue